



個人のお客さまへ

## CS (お客さま満足度) の向上を目指して

### お客さまや地域の皆さまの発展を目指して

5次長計では「お客さま満足度向上への意識改革・行動改革」をメインテーマに掲げています。お客さまの声を吸い上げ、施策に反映させるため、平成25年4月、「お客さま満足度向上チーム」を発足しました。お客さまや地域の発展につくし、皆さまに愛される銀行を目指して、サポート体制の強化と、サービスの改善・向上に取り組んでいます。

### お客さまの声をサービス向上に反映

当行では各本支店内に設置している「コミュニケーションカード」や電話でのご意見・ご要望の受付のほか、郵送による「お客さまアンケート」(個人・法人向け)を定期的実施することにより、お客さまの声を収集・分析し、サービスの改善・向上に反映させています。



コミュニケーションカード

#### お客さまの声に基づき改善しました

- 「インターネットで投資信託の取り引きがしたい」  
⇒「しがぎん」ネット投信で、投資信託のインターネット取り引きが可能になりました。
- 「新通帳への繰越しを便利にしてほしい」  
⇒29カ店のATMコーナーに通帳繰越専用機を設置し、稼働時間を平日夜9時まで延長しました。
- 「投資信託や保険商品等の相談をゆっくりしたい」  
⇒平日はお忙しいお客さまにも、土・日にゆっくりと資産運用等についてご相談いただけるよう、南草津、草津、守山、大藪に「パーソナル」をオープンしました。

### 心を込めた贈り物 ～受験生を応援!!～

受験生の皆さまを応援しようと、受験料を払い込みいただいたお客さまに「合格祈願鉛筆」をお贈りしました。この鉛筆は合格を願って「五角形(=合格)」とし、大津市の「近江神宮」にて合格祈願のご祈祷をいただきました。手作りの折鶴やカードを添えてお渡ししている支店もあり、多くのお客さまにご好評をいただいています。



### お客さま満足度向上への取り組み

#### ● 研修実施とCS推進体制の構築

お客さまへの感謝の気持ち、おもてなしの心を実践すべく、接客スキルの向上を目的とした各種研修を行っています。

また、CS推進活動を指揮する「CS推進リーダー」を全部店に配置するなど、「お客さま満足度向上への取り組み」を本部・営業店一体で取り組んでいます。



全店対象CS推進会議

#### ● 安心してご利用いただくために

より多くのお客さまにご利用いただきやすい銀行を目指し、「高齢者疑似体験講座」や「AED講習」、「認知症サポーター養成講座」等で、高齢者や身体の不自由な方への心配りや救急時の適切な対応を学んでいます。

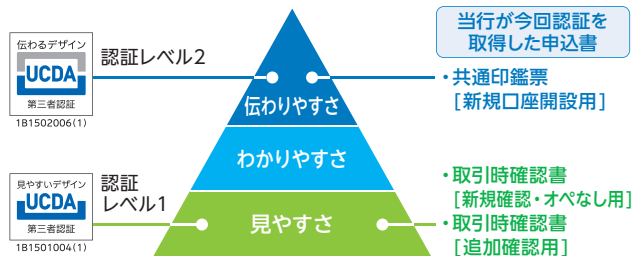


高齢者疑似体験講座

#### ● 「伝わるデザイン」認証取得の申込書を採用

全国の地方銀行で初めて、一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会から「伝わるデザイン」認証や「見やすいデザイン」認証等を取得したユニバーサルデザインの申込書を平成27年5月より採用しました。

例えば、預金口座開設時に必要となる「印鑑票」は、お客さまにご記入いただく書類を2枚から1枚にまとめるとともに、ご記入いただく箇所を可能な限り削減しました。高齢者・障がい者にもやさしく、誰にでも使いやすいものとするので、お客さまの満足度向上を目指しています。



その他、普通預金申込書(入金票)兼 キャッシュカード発行依頼書、キャッシュカード暗証番号届出書(兼 発行管理簿)、普通預金払戻請求書(窓口キャッシュカード出金専用)もユニバーサルデザインを採用しています。